FIDELITY CONNECT

FIDELITY CONNECT

SOLUCIÓN CONTACT CENTER PARA EL SECTOR DE LA AUTOMOCIÓN

La satisfacción del cliente **es todo** para el concesionario

Fidelity Connect es una solución de uso interno especialmente **diseñada para mejorar** su atención telefónica, incrementar la calidad de su servicio y facilitarle datos estadísticos e información en tiempo real acerca de la actividad realizada.

PIPPOL

www.pippol.es | tel. +34 93 595 4444

FIDELITY CONNECT

SOLUCIÓN CONTACT CENTER

PARA EL SECTOR DE LA AUTOMOCIÓN

Ha pensado …

¿**Cuántos clientes pierde** porque su personal está ocupado y no puede atender el teléfono?

¿**Cuántos clientes quedan descontentos** porque se atienden las llamadas de manera inadecuada?

¿**Cuántas veces tienen que llamar** los clientes para conseguir una cita o una visita?

Le gustaría saber …

¿**Cuántas llamadas** recibe su negocio, cuántas se pierden y cuánto se tardan en contestar?

¿**La opinión de sus clientes** en relación con la calidad de servicio y la atención telefónica recibida?

¿**En qué momento del día recibe más llamadas** y si es capaz de gestionarlas adecuadamente?

Está interesado en ….

¿Que sus clientes puedan contactarle mediante los canales de comunicación actuales: **Facebook, Twitter, página web corporativa**…?

¿**Mantener informados a sus clientes** con recordatorios de revisiones, ofertas especiales, avisos de ITV… sin dedicar recursos humanos a esta tarea?

¿**Devolver automáticamente las llamadas perdidas** o darle la opción al cliente de solicitar una **rellamada** para no tener que esperar en línea?

FIDELITY CONNECT…

CONTROLA HASTA EL ÚLTIMO DETALLE DE LA ACTIVIDAD EN SU CONCESIONARIO O EN SU TALLER

ATIENDE CORRECTAMENTE TODAS LAS LLAMADAS Y CONTRIBUYE A LA VENTA APROVECHANDO EL TIEMPO DE ESPERA PARA COMUNICAR SOBRE DESCUENTOS Y PROMOCIONES

AUMENTA LA SATISFACCIÓN Y MEJORA LA RELACIÓN CON SUS CLIENTES

FIDELITY CONNECT

APORTA SOLUCIONES REALES
A PROBLEMAS REALES

Fidelity Connect para el sector de la automoción es el software de contact center líder en concesionarios, talleres y tiendas de recambios.

Departamento Comercial y Atención al Cliente

Atender las llamadas de forma correcta en un concesionario, es vital para conseguir clientes.

Sin embargo, los comerciales de ventas acostumbran a responder al teléfono mientras tratan con otros clientes en las instalaciones, atendiendo de forma inadecuada a unos y a otros.

Una buena atención telefónica marca la diferencia entre usted y su competencia.

Talleres, Recambios, Mantenimiento y Garantías

En los concesionarios y talleres de vehículos se pierden gran cantidad de llamadas y los clientes esperan demasiado tiempo por una respuesta debido a la simultaneidad de las mismas y al alto nivel de ocupación del personal encargado de otras funciones además de atender el teléfono. Disponer de métodos secundarios como mantener al cliente en espera o generar una rellamada, son esenciales para no perder clientes.

Servicios de Postventa y Postmantenimiento.

En la mayoría de las empresas, es muy frecuente destinar menos recursos a estos servicios porque la venta ya ha sido realizada.
Sin embargo, tratar bien al cliente, interesarse por su bienestar y ofrecerle la posibilidad de hablar con el mismo agente que le atendió, fortalece las relaciones y mejora la experiencia cliente.

Un buen servicio postventa es el primer paso para una futura venta.

FIDELITY CONNECT

FLEXIBLE Y PERSONALIZABLE

Disfrute de su gestión modular y personalizable. Fidelity Connect es el único software de uso interno que crece en base a lo que su empresa necesita con nuevas funcionalidades diseñadas y desarrolladas a medida.

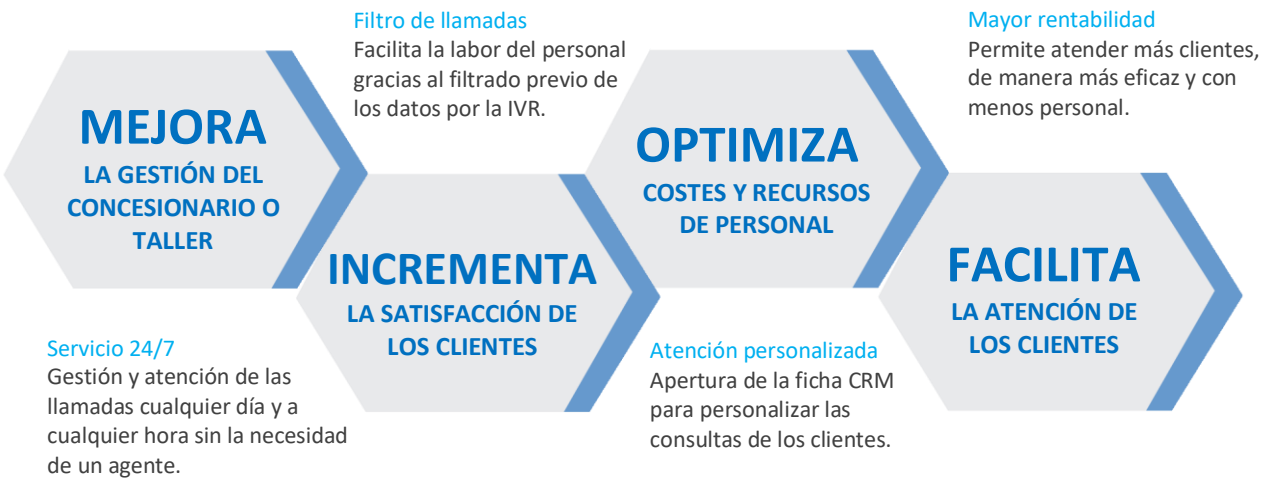
100% COMPATIBLE CON grupo Quiter®

Consultar otros DMS.

- ☑ Distribución inteligente de llamadas a departamentos según criterios establecidos.
- ☐ Integración con cualquier herramienta CRM para la apertura de la ficha cliente.
- ☑ Gestión de todos los canales de comunicación: chat, emails, redes sociales…
- ☐ Clientes en espera y opción de rellamada para clientes que no quieren esperar.
- ☑ Devolución automática de llamadas perdidas en cuanto se libere un agente.
- ☐ Personalización de opciones de espera según trato predefinido: Cliente VIP, cliente, lead, desconocido…”
- ☑ Confirmación de cita telefónica por SMS antes de la fecha indicada.
- ☐ Avisos automáticos de mantenimiento, Pre-ITV, promociones, ofertas, reparaciones…
- ☑ Encuestas de satisfacción sobre el servicio ofrecido para mejorar la experiencia cliente.

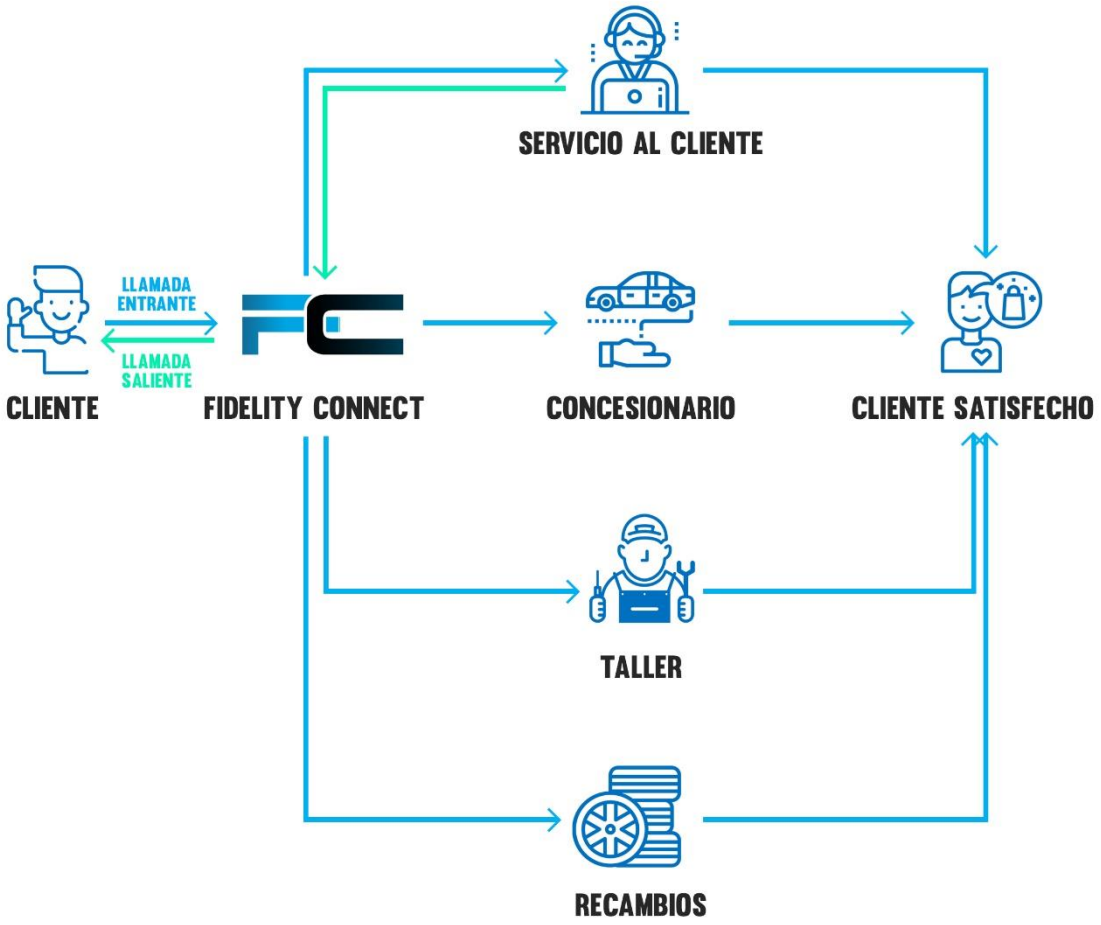
FIDELITY CONNECT

ES EL MEJOR AMIGO DE SU NEGOCIO



FIDELITY CONNECT

ÉXITO ASEGURADO TANTO EN LA VENTA COMO EN LA COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE



FIDELITY CONNECT

SOFTWARE PERSONALIZADO

PARA CUALQUIER NECESIDAD

PIAGGIO

www.fr.piaggio.com

IBERICAR

www.ibericar.es

TIRESUR

www.tiresur.com

SERFAC

www.serfac.ie

FILTROS CARTÉS

www.filtroscartes.es

GRAN CENTRO GETAFE

www.grancentrogetafe.seat

MOGAUTO

www.mogauto.com

MERCOMAX

www.mercomaxsa.com.ar

AUTORECAMBIOS LOMEÑA

www.lomena.es

CARIBE MOTOR

www.caribemotor.com.co

FTOME

www.ftome.com

BARCELONA PREMIUM

www.barcelonapremium.concesionariobmw.es

AUTOSBERÓN

www.autoberon.concesionariobmw.es

JARMAUTO

www.autoberon.concesionariobmw.es

AUTANSA 3000

www.autansa3000.com

VEARSA

www.renaultzaragoza.com

SALVADOR CAETANO

www.gruposalvadorcaetano.pt

RECAMBIOS DEL OLMO

www.recambiosdelolmo.com

RECAMBIOS SEGOBRE

www.rsegorbe.com

AUTOMOVILES TORREGROSA

www.automovilestorregrosa.es

AUTO MADELEINE

www.automadeleine.fr

ACR GROUP

www.acrgroup.fr

UTI

www.taavura.com

CHAMPION MOTORS

www.championmotors.co.il

FIDELITY CONNECT

TECNOLOGÍA PARA CUALQUIER SECTOR, TAMAÑO Y TIPO DE EMPRESA

FIDELITY CONNECT

FIDELITY CONNECT

SOLUCIÓN CONTACT CENTER
PARA EL SECTOR DE LA AUTOMOCIÓN

La satisfacción del cliente **es todo** para el concesionario

Jusan le ofrece mucho más que soluciones telefónicas, le ofrecemos nuevas experiencias de comunicación y colaboración que harán crecer su negocio.

PIPPOL

www.pippol.es | tel. +34 93 595 4444